

太魯閣國家公園管理處 103 年提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之政府服務創新精進方案。
- 二、行政院研究發展考核委員會 102 年 8 月 15 日會研字第 1022160894 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫及評獎作業手冊。
- 三、內政部 103 年 1 月 29 日台內秘字第 1030085250 號函修正之內政部提升服務品質實施計畫。

貳、計畫目標：

太魯閣國家公園以「保育與永續」、「體驗與環教」、「夥伴與共榮」、「效能與創新」為機關核心目標，持續推動為民服務，並以「永續環境」、「永續社會」、「永續經濟」及「永續發展動力」為為民服務計畫目標，積極推動提升服務品質工作。各項目標之具體策略為：

一、永續環境：

- 因應環境變遷之減災與防災迫切性，建立保育環境監測系統。
- 守護國家珍貴資產，加強生態人文價值研究與論述。
- 監測遊憩活動及開發行為對環境生態之衝擊與影響。
- 維護國家公園效益，整合綠色經濟，達成永續發展。
- 落實承載量管制，提升優質遊憩品質。

二、永續社會：

- 發展國家公園多元遊憩與環境教育功能，更新遊客中心解說展示與戶外解說軟硬體服務設施。
- 辦理國家公園環境教育與生態體驗活動，推廣全民登山教育。

- 保存原住民文化資產，建置布洛灣太魯閣文化亮點園區，促進住民參與，輔導西寶社區參與生態旅遊及有機農業經營管理。
- 建立災害防救體系與防救措施，設計合乎永續原則設施。
- 強化夥伴關係，建立行政協調合作機制，促進區域發展。

三、永續經濟：

- 推動原住民參與國家公園解說與環境教育，辦理生態旅遊、推廣原住民音樂暨太魯閣文創產業，強化社區參與及住民關懷。
- 提升園區設施品質與步道認養效能，強化企業社會責任。
- 辦理年度清水斷崖及峽谷音樂會、馬拉松活動，行銷花蓮觀光產業。
- 尊重在地社群參與合作，輔導園區西寶、洛韶、同禮等聚落有機產業發展與生態旅遊遊程。
- 推動大中橫計畫，改善中橫公路服務效能。

四、永續發展動力：

- 結合社會資源推動環境教育，建立環境倫理典範。
- 善用資訊網路科技，建立電子網路化國家公園。
- 執行跨部會「太魯閣峽谷遊客安全服務計畫」，應用綠能建材，建立友善服務優質環境。
- 推動「九曲洞景觀明隧道及步道安全防護工程」、「布洛灣至巴達岡景觀吊橋工程」服務遊客。
- 遊客安全災害風險管理，健全保險機制與應變措施。
- 提升團隊效能加強合作結盟，提升服務品質與效能。

參、執行對象：

本處各課、室、站。

肆、執行期程：

自民國 103 年 1 月 1 日起至民國 103 年 12 月 31 日止，計 1 年。

伍、計畫內容：詳如附表。

陸、執行步驟：

- 一、成立「太魯閣國家公園提升服務品質推動小組」，由處長擔任召集人，副處長擔任副召集人，秘書擔任組長，各課室站主管（課長、主任）為組員，各業務承辦人為幹事。
- 二、由提升服務品質推動小組成員依年度提升服務品質執行計畫，由上而下推動提升服務品質各實施要項工作。
- 三、配合辦理不定期查核測試機制，執行成果於年度中每 4 個月彙整於處務會報報告，並視需要不定期召開工作會議檢討成效。必要時得邀請專家學者出席會議。

柒、考核獎懲

- 一、各執行對象應加強辦理為民服務工作，加強平時設施檢測及服務禮貌查核，作為年度內服務績效之評核依據。
- 二、公布本執行計畫於本處網站，並配合上級機關各項為民服務考核相關工作規定，提報年度或不定期執行績效成果報告陳報上級機關，並依查核結果隨時改進。
- 三、依國家發展委員會「政府服務品質獎評獎實施計畫及評獎作業手冊」、及內政部函頒之「內政部提升服務品質實施計畫」及「內政部服務品質獎評獎實施計畫」辦理獎懲。

附表： 太魯閣國家公園管理處 103 年提升服務品質執行計畫具體作法

構面 1:優質便民服務

評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
服 務 流 程	服務流程 便捷性	1.單一窗口服務 全功能程度	1.強化行政中心單一窗口收發件服務及線上服務單一窗口全程服務。 ※提升重點：一處收件，全程服務，以內部作業取代民眾奔波。	全年度	各課、 室、站
		2.申辦案件流程 簡化程度	2.縮短申辦案件等候或處理時間比例：加強檔案管考，檢視、簡化各項業務流程，提升行政效率，縮短申辦案件時間處理時程。	103.06	各業務 課
		3.申辦案件書表 量程度	3.減少各申辦案件流程及檢附證書謄本量：檢討各作業流程再簡化及使用電子化作業、跨機關電子閘門認證辦理案件之可行性。	103.06	各業務 課
	服務流程 透明度	1.案件處理流程 查詢公開程度	1.服務場所及網站提供各項業務申辦須知、各種查詢方式包括承辦單位、電話、標準處理流程及辦理時限等訊息。	全年度	各課、 室、站
		2.案件處理流程 主動回應程度	2.受理案件後提供申請人收件確認訊息，且如超過標準作業時間將主動告知申請人。 ※提升重點：民眾申請各項服務業務，相關承辦訊息、處理進度、公開程度、查詢管道、回應情形等以便民、主動回應為最佳服務宗旨。	全年度	各業務 課
	機關形 象及顧 客關係	洽公環境 及服務行 為	1.服務設施合宜 程度	一、核心設施： 遊客中心及各管理站提供遊憩資訊、簡報室、盥洗室、飲水設備、停車場	全年度

		<p>及無障礙設施等，並設有雙語服務台提供相關旅遊導覽、諮詢等服務措施。</p> <p>二、一般設施：</p> <p>1.使用說明、定期檢查維修清理各項硬體設施。</p> <p>2.檢視與改善各類指標：設置雙語化指示牌、標示服務項目、動線指引牌示及辦公廳舍、各項公共服務空間與設施之牌示標明，提醒設施使用說明。</p> <p>3.加強行動不便遊客群需求之服務設施：</p> <p>(1)增加無障礙設備及設施：於服務台提供輪椅借用，簡報室設置無障礙空間提供坐輪椅者使用，設置無障礙公廁，並於公廁內普設緊急求救鈴，以及戶外、室內設有無障礙坡道及步道，期營造遊客中心及太魯閣台地成為優質的無障礙空間，服務行動不便族群的遊客。</p> <p>(2)加強婦幼遊客的服務：於服務台提供嬰兒車借用，並設有優質的哺集乳室，於室內提供愛心鈴、熱水、擦手衛生紙、舒適座椅與空間。</p> <p>4.其他多元化服務：</p> <p>(1)服務台配置醫藥箱、自動體外電擊去顫器（AED）、充電器（USB）、飲水機、打氣筒、行李寄放等設備，提供遊客多元的需要使用。</p> <p>(2)高海拔地區之合歡山管理站針對</p>	<p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p>	<p>各課、室、站</p> <p>各課、室、站</p> <p>各課、室、站</p> <p>各課、室、站</p>
--	--	--	---	---

		<p>高山症遊客提供吸純氧、測量心跳血氧、熱飲等服務。</p> <p>5.配合節能減碳提供服務設施：</p> <p>(1)於遊客中心設置飲水機供民眾飲用，並備有打氣筒提供單車族借用，戶外停車場則設有單車停車位。</p> <p>(2)設置「摺頁再利用」回收箱，為鼓勵遊客將已使用過之摺頁回收再利用，特於遊客中心服務台旁設有「摺頁回收箱」，以便利提供重複使用，達成節能減碳的目標。</p> <p>(3)辦理大型活動時以接駁專車及協調鐵路局配合增加活動期間之班次及列車，期能充分運用公共運輸系統疏運遊客及疏導交通，達成交通順暢及節能減碳的多元效能，並鼓勵民眾投入節能減碳的實踐者行列。</p>	<p>全年度</p>	<p>各課、室、站</p>
		<p>6.運用資訊科技提供多元化的解說服務：因應現今遊客利用資訊科技取得資訊的習慣，以期提供中、外人士更加舒適友善的服務設施。</p> <p>(1)於遊客中心設置液漿電視放映國家公園宣傳影片與園區即時路況資訊。</p> <p>(2)設置觸控式液晶螢幕提供來訪遊客遊憩資訊導覽。</p> <p>(3)於服務台設置個人電腦，方便協助民眾即時上網查詢。</p> <p>(4)於遊客中心販賣部安裝 i-Taiwan</p>	<p>全年度</p>	<p>各課、室、站</p>

			<p>Wifi 無線上網供中外遊客使用，並設有使用說明海報，提供遊客參用。</p> <p>(5)與氣象局合作裝設跑馬燈提供園區及鄰近遊憩區即時氣象資料。</p> <p>(6)建立本處出版之相關刊物、影音之雲端流通平台，提供遊客免費或付費下載服務。</p>		
機關形象及顧客關係	洽公環境及服務行為	2.服務親和程度	<p>1.提升電話禮貌服務品質：每月持續以遊客、民眾身份洽詢方式辦理電話禮貌測試，並於處務會報中提列成果檢討。</p> <p>2.本處服務人員(含員工、替代役、委外解說員及志工等)於上班值勤時間，均穿著制服。</p>	全年度	各課、室、站
		3.服務可勝任程度	<p>1.持續加強第一線服務人員禮貌(起立迎接，面帶微笑)，主動引導民眾參觀、解說服務或洽公。</p> <p>2.辦理員工教育訓練，提升同仁專業知能及服務可勝任度：辦理各類員工教育訓練，運用專題演講、影片賞析、指派參加其他單位研習課程或研討會等多元方式，鼓勵同仁學習，強化同仁專業知能、政策溝通與法規素養等，以提昇服務品質。</p> <p>3.加強解說人員及解說志工禮儀與專業訓練：為提升解說人員及解說志工服務品質及問題回應的正確率，定期辦理解說員及解說志工各類解說專業訓練；另鼓勵參與各項相關業務、法規訓練及簡報會議，充實</p>	全年度	各課、室、站

			<p>國家公園之經營管理理念；並彙整解說服務 Q&A，編製解說訓練手冊，收集彙編住宿、交通等相關旅遊情報資料，提供本處網頁、電話查詢，以及遊客中心服務台解說答詢服務。</p>		
服務行銷 有效性	施政宣導有效程度	<p>1.運用多元化的媒體加強宣導： (1)於重大活動或新服務措施執行時，主動召開記者會，期廣為週知社會大眾。 (2)不定時結合報紙、雜誌、廣播電台、電視、網路等媒體，主動發佈新聞稿宣傳新的措施及活動。 (3)持續於各項環境教育活動、與國家公園有約活動、簡報報幕服務時段，適時舉辦有獎徵答。 (4)將本處近年各項獲獎獎牌、訊息公布於遊客中心、洽公區等廣為宣傳週知國家公園經營管理成效。</p> <p>2.推廣國家公園之美與宣導生態保育理念辦理國家公園有約活動： (1)善用社會資源結合民間團體辦理各類環境教育活動： a.與救國團天祥青年活動中心合作辦理「與天祥有約」講座、中橫生態環境教育體驗、探索活動、合歡山賞花活動等。 b.與 NGO 團體、在地組織合作辦理社區生態旅遊遊程、保育工作假期、人文體驗活動等。 c.與財團法人中華民國佛教慈濟慈善</p>	全年度	各業務課(企劃課、解說課、遊憩課、保育課、天祥站、合歡山站)	

			<p>事業基金會合作辦理特展。</p> <p>(2)辦理清水斷崖及峽谷音樂節活動：發展多元化的環境教育活動並協助推展花蓮觀光產業，有效帶動花蓮觀光業的優質發展，自民國90年開辦迄今，深受花蓮在地居民及國內外遊客肯定。</p> <p>(3)辦理部落音樂會及原住民文化市集活動：每月定期辦理原住民傳統樂舞展演及文化市集活動，並配合春節假期、峽谷馬拉松、峽谷音樂節辦理文化市集，暑假期間更與秀林鄉公所合作辦理樂舞展演及市集活動，宣揚原住民傳統樂舞、工藝文化與農特產等相關產業，達成增進國家公園夥伴關係的實質建構。</p> <p>3.推展環境教育活動：</p> <p>(1)學童環境教育：自101年度起發展定點學童環境教育活動，以太魯閣台地為場域，由解說員與解說志工研發設計分齡教案模組，結合國小戶外教學活動，推動學童環境教育活動，以協助落實環境教育法的實施，落實環教精神，建立學童正確保育觀念。</p> <p>(2)高中生環境教育：以花蓮地區高中生為對象，辦理一梯次二天一夜環境教育暨學習服務課程。</p> <p>(3)成人及親子環境教育：以砂卡礑步道為規劃場域，委託專業老師設計</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>4-6 小時教案於未來推行。</p> <p>4.持續提供中英日語帶隊、導館解說服務：太魯閣為國際知名勝景，自成立來即致力發展中、英、日語帶隊解說與導館服務，推展社會大眾環境教育及國民外交，深植保育理念，廣受國內外遊客好評與肯定。</p> <p>5.推展定時定點解說服務：近年陸續於長春祠、砂卡礑步道、太魯閣台地推行定時定點行動式解說服務，期提供多樣化的服務，導引遊客認識國家公園及生態保育的核心理念。</p> <p>6.設置在地原住民優秀學生獎助學金：為協助設籍園區社區居民其子女就讀各級學校努力向學，能整體提昇競爭力，並為儲備國家公園保育人才與強化夥伴關係，期未來共同推動國家公園生態保育工作。</p> <p>7.即時雪季資訊（賞雪注意事項、雪鏈安裝法、雪鏈參考售價等）做成網頁提供遊客免費上網瀏覽查詢。合歡山管理站內亦提供合歡山服務與遊憩資訊、雪季服務等摺頁，提供遊客免費索取。</p>		
	顧客滿意度	機關服務滿意度	<p>1.辦理服務滿意度調查提升民眾滿意度：本處除自行辦理滿意度調查及分析外，並委託專業團體辦理遊憩設施與服務滿意度調查，藉以檢討改善措施及執行績效。</p> <p>2.大型活動自辦問卷調查，以作為參</p>	全年度	解說課 遊憩課 保育課

			考改進意見。 3.重視媒體意見溝通處理，推動太魯閣行銷，提升整體形象。		
民眾意見處理有效性	民眾意見回應與改善程度	民眾意見回應與改善程度	1.檢視民眾意見處理機制：本處主動於媒體發佈相關施政理念及措施，保育宣導活動等訊息，或主動召開記者會，透過媒體宣傳國家公園相關經營管理之理念、政策宣導及舉辦之活動；透過廣播節目，宣揚國家公園經營理念及推廣國家公園保育及相關經營管理政策及政令之宣導。	全年度	企劃課 解說課
			2.提升民眾意見處理滿意度： (1)設有網路首長信箱及留言版收集民眾意見，即時改善與回覆。 (2)每天專人收集輿情資料、剪報建檔，藉此瞭解輿情反應，針對負面新聞事件，採即時改善，適時回應說明。	全年度	各課、室、站 解說課
			(3)解說員及解說志工於帶隊解說後填列帶隊回報單俾供相關服務設施之參酌改進。	全年度	解說課
			(4)運用志工留言板公佈志工活動相關訊息、本處重大訊息，並即時獲得志工服勤心得及因應狀況。	全年度	解說課
			(5)運用 facebook 等社群網站與民眾建立正向互動，並積極主動協助處理民眾意見。	全年度	企劃課

構面 2：資訊流通服務

評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
資訊提供及檢 索服務	資訊公開 適切性與 內容有效 性	公開法令、政 策、服務資訊程 度及內容正確程 度及網站符合無 障礙規範	<ol style="list-style-type: none"> 1.提升資訊公開比例：除依據「政府資訊公開法」第7條公開相關資訊於網站專區外，並不定期將與國家公園相關之各項資訊張貼於主網站。 2.提供案件承辦資訊種類：主動於本處入口網站、文宣摺頁、電子公佈欄及現場解說等多元管道，提供案件承辦單位、人員、聯絡電話、電子郵件信箱及網址，便利民眾查詢各項遊憩諮詢、步道資訊及各項解說服務預約申請案件之處理流程，並主動告知申請人處理程序。 3.提升資訊內容正確度：依據本處「網站管理標準作業流程」，並與資通安全緊密結合，隨時檢視網頁內容，即時予以更新。 4.提升服務措施及出版品資訊周知度：透過網站介紹本處各類已出版之解說叢書及摺頁、DVD等；另於遊客中心、各據點服務站主動提供遊憩資訊摺頁；此外，於花蓮機場、花蓮縣旅遊服務中心，置放各種語版的遊憩摺頁，免費提供中外籍遊客索取，大幅提升各項解說服務之周知度。 5.本處網站通過行政院研考會無障礙網頁 AA 標章認證。 	<p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p>	<p>企劃課</p> <p>各業務課</p> <p>企劃課</p> <p>解說課 企劃課</p> <p>企劃課</p>
	資訊檢 索完整性與 便捷性	資訊檢 索服務妥 適性及友善程度	<ol style="list-style-type: none"> 1.提升資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例：包括電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等，以主題、施政及服務3種面向提供檢索服務。 	全年度	企劃課

			2.增加檢索服務便捷度：提供檢索功能使用說明、範例及各項關鍵字檢索，使民眾使用更加便捷。 3.依據民眾使用需求辦理網頁架構改善工作。	全年度 全年度	企劃課 企劃課
線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性	線上服務提供及使用情形	1.持續擴增線上服務項目：持續檢視業務項目，評估擴增線上服務項目之可能性。 2.增加民眾使用線上服務案件數：提供明確及友善的使用界面，提升民眾使用線上服務率。 3.檢視電子表單並簡化格式：加註服務分類，使民眾方便尋找及使用。 4.本處解說志工每月預約服勤全面使用網站預約排班系統登記。	全年度	企劃課 遊憩課 解說課 保育課 環維課
	電子參與多樣性	電子參與多元程度	1.ICT 產業應用於解說教育工作：建立本處出版之相關刊物、影音之雲端流通平台，提供遊客免費或付費下載服務。 2.解說志工留言板：本處解說志工留言板功能為公佈解說志工活動相關訊息、志工換班、本處重大訊息及解說志工對於權利、義務的疑問等，承辦人會即時回覆。 3.提供多樣的電子參與途徑：提供留言板、網路問卷、社群網站粉絲專頁等各項服務，重視民眾意見，提升電子參與及回應機制，達到 e 化民主的目標。	全年度 全年度 全年度	解說課 解說課 企劃課

構面 3：創新加值服務

評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
創新服務情形	有價值的創新服務	<p>1.發展差異性解說服務，整合登山服務資源，開創多元解說服務，提供國民完善戶外活動環境：</p> <p>配合園區資源特色與遊客特性，針對入園不同的客層、遊客視聽行為的改變、環境教育法通過與開創生態美學體驗等經營管理所需，推動創新解說服務，包括：</p> <p>(1)推動布洛灣成為原住民文化的展演場域。</p> <p>(2)結合民間團體推廣永續保育的理念。</p> <p>(3)ICT 產業應用於解說教育工作：建置本處出版刊物、影音等雲端流通平台，提供遊客免費或付費下載服務。</p> <p>(4)維護與健全步道設施：包括步道巡查、持續辦理園區步道設施維護及改善工程、運用開口契約方式辦理步道災修工程，提升設施災修效率。</p> <p>(5)運用志工資源，改善步道及山屋設施。</p> <p>(6)緊急事故處理：建立緊急事故處理作業程序、辦理相關人員教育訓練或複訓、獲報山難事故時，立即主動聯繫消防局、警政系統，積極配合搜救工作。</p> <p>(7)隨時將步道開放封閉資訊予本處網站上公佈，並配合電話、留言板、首長信箱等即時回應山友問題。</p> <p>(8)辦理登山學校課程，充實國人戶外活動知能。</p> <p>(9)辦理小小解說員培訓，培養園區周邊學童保育觀念。</p> <p>(10)辦理花蓮計程車及職業客車駕駛人員解說服務培訓，以推廣國家公園環境教育觀念。</p> <p>(11)辦理太魯閣樂舞及編織體驗活動。</p>	全年度	解說課 保育課 遊憩課 環維課 各管理站

	<p>2.結合在地社區力量推動國土保育：主動協調中橫休閒觀光發展促進會、西寶國小、NGO團體等認養西寶地區國有土地，以社區力量參與國土復育工作，認養內容包括協會需每週派員於認養區域內進行保育巡查、定期於撫育地內進行除蔓、除草、環境清潔等工作，或向相關單位爭取人力物力資源，進行砍草、清潔等工作，推動國家公園與社區伙伴合作功能，與世界各國家公園經營管理新趨勢，藉由雙方合作，減輕國家公園人力物力負擔。</p> <p>3.導入志工團體等非營利組織參與國家公園之保育工作：</p> <p>(1)為擴增國家公園夥伴關係，透過辦理保育工作假期，提供志工團體及非營利單位所需活動場域與師資，進行綠色保育相關實際工作（包含廢耕農地復舊、環境清理與設施維護修建），使參與人員實際參與國家公園保育工作，進而認同並支持國家公園保育工作，達到擴增夥伴參與及推動保育理念之環境教育實質效益。</p> <p>(2)除不定期進行清除工作外，另結合保育志工及社會公益志工，辦理轄區外來入侵植物清除工作。</p> <p>(3)辦理淨山活動：結合保育志工及社會公益志工，辦理轄區之淨山活動，並適時宣導。</p> <p>4.提升峽谷遊客安全服務計畫：優先辦理遊客分流相關設施。因地制宜規劃地景保護及落石防護設施，並進行地質監測及詳細地質調查，融合景觀保護地景之措施穩固山壁邊坡，降低崩坍機率，於安全區域施設人車分道系統，工程應符合無障礙、綠建築、生態工法等，達成永續節能減碳目標。</p> <p>(1) 小中橫地區遊客分流 (2) 布洛灣太魯閣文化亮點園區 (3) 九曲洞步道西洞口景觀名隧道工程 (4) 燕子口步道地景保護及落石防護設施</p>		<p>企劃課 保育課 解說課 遊憩課 各管理站</p> <p>環維課</p>
<p>創新服務標竿學習</p>	<p>1.本處推動創新增值服務無論是從上或由下</p>	<p>全年度</p>	<p>各課室</p>

效益	<p>發想，均導入會議持續討論，並適時邀請相關單位參與協商，充分採納多方意見並持續進行檢討改進。</p> <p>(1)因應政府財政困難，本處積極整合引進各界資源推動為民服務業務，足為各界學習之標竿。</p> <p>(2)為發展差異性解說服務，分區建構解說服務系統，結合民間團體、在地原住民、人文藝術與不同的媒介推展不同類型的解說服務，提供國內外遊客多元的遊憩體驗與多樣選擇性。</p> <p>2.善用民間團體與在地夥伴關係，認養國有土地復育，輔導社區產業轉型參與保育工作假期與生態旅遊，積極落實國家公園環境教育深耕活動。</p>	<p>全年度</p>	<p>站</p> <p>企劃課 保育課 解說課 各管理 站</p>
組織內部創新機制及運作情形	<p>1.匯集組織內部意見，激盪出最佳方案。</p> <p>2.重視服務回饋意見，不斷創新。</p> <p>3.運用標竿學習機會，吸收成功案例，交流服務心得。</p>	<p>全年度</p>	<p>各課室 站</p>